

İLETİŞİMİN KALİTESİNİ ETKİLEYEN ENGELLER VE BU ENGELLERİN GİDERİLMESİ

Tuğçe Çedikçi ELGÜNLER
İstanbul Kültür Üniversitesi, Türkiye
tcedikci@iku.edu.tr

Tuğba Çedikçi FENER
İstanbul Kültür Üniversitesi, Türkiye
t.cedikci@iku.edu.tr

ÖZET

İletişim, kişi ya da örgütlerin hem içinde yer aldıkları toplumsal sistemle hem de bu sistemdeki diğer kişi ve örgütlerle uyumunu ve etkileşimini sağlayan temel süreçtir. Yani iletişim insan-insan, insan-örgüt, örgüt-örgüt ve örgüt-toplumsal sistem ilişkilerini sağlayan araçtır. İnsanın diğer insanları, örgütleri kısaca dış dünyayı tanıyabilmesi, olayları ve düşünceleri anlayıp algılayabilmesi için iletişim sürecine ihtiyaç vardır. Kişi ve örgütlerin dış dünya ile anlamlı bir bütünlük içinde bulunabilmesi için iyi işleyen iletişim kanallarının kurulması ve gerçekleştirdikleri iletişimin kalitesini artırmak zorunda oldukları aşikârdır. Bir iletişim ilişkisinde olmazsa olmaz diyebileceğimiz bazı unsurlar vardır. Bu unsurlar bilgi, duygu ve düşünce alışverişinde son derece önemli rol oynayan kaynak, mesaj ve alıcıdır. Etkili ve kaliteli bir iletişim bu unsurlar çerçevesinde ve bu unsurların taşıyacağı özellikler kapsamında mümkün olabilmektedir. Bir iletişimde etkililiği gerçekleştirmek amaç olmakla birlikte her zaman ulaşılabilecek bir sonuç değildir. Sosyal psikologlara göre, mükemmel ve etkili bir iletişim, kaliteli bir iletişim ütopya'dır. Çünkü kişiler arasındaki iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz olarak ortaya çıkan bir takım eğilimlerle tahrif edilmekte, bozulmakta ve yanlış yorumlanmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken husus, iletişimin kalitesine etki eden faktörlerle ilgilidir. Bu nedenle, yapılacak olan araştırmada iletişimin etkili olarak gerçekleşmesinde önemli olan bu faktörlerin neler olduğunu ve bunları giderme yolları için alınması gereken önlemler ile ilgili geniş bir literatür çalışması yapılarak elde edilen bulgular ortaya konmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Kaliteli İletişim, İletişim Engelleri

İLETİŞİM ENGELLERİ

Etkin ve sağlıklı bir iletişim sürecinin kurulmasını engelleyen çok çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler, fiziksel, teknik, psikolojik ya da sosyal ve örgütsel olarak sınıflandırılabilir(Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:175).

Fiziksel ve Teknik Engeller

İletişim kanalları ve kanalları etkileyen çevresel koşullar fiziksel ve teknik engeller olarak adlandırılmaktadır. Fiziksel ve Teknik engeller aşağıdaki tabloda açık bir şekilde ortaya konmaktadır.

Tablo1. Kaliteli İletişimi Engelleyen Fiziksel ve Teknik Engeller

1.Engel: Mesaj İle İlgili Engeller;	Bir mesajın kaliteli iletişim engeli olmasında en büyük faktör belirsizlikler içermesidir. Mesajın ne demek istediği, kimden, ne zaman ve nasıl bir tepki beklediği konusundaki belirsizlikler yanında ihtiyaç duyulan bilgi ile mesajın içeriği arasındaki farklılıklardan ortaya çıkan belirsizlikler örnek oluşturabilir. Bununla birlikte mesajın oluşturulmasında
--	--

	kullanılan sembollerin, alıcının algılayıp anlayabileceği şekilde düzenlenmesi nedeniyle mesajın yanlış ya da eksik ulaşması gibi engellerde söz konusudur.(Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:176), (Yatkın ve Yatkın, 2006:106), (Bayrak, 1995: 102).
2.Engel: Kanal ve Araçlarla İlgili Engeller;	İletişimde uygun kanal ve aracın seçilmesi, mesajların tam ve doğru olarak iletilmesini sağlamak açısından önemlidir. İletişim kanallarının yetersiz olması, güçlerinin üstünde yük taşınması, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler ve örgütlerin bu teknolojiye zamanında ayak uyduramaması gibi sorunlar, iletişim sürecinin sağlıklı işlenmesini engellemektedir(Tutar, 2003: 76). İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların kötü seçimi ve aynı şekilde kötü kullanımı kaliteli iletişimin önemli teknik engellerinden birini oluşturmaktadır(Yatkın ve Yatkın, 2006:106).
3.Engel: Gürültü İle İlgili Engeller;	Mesajın kodlanmasından, mesajın çözümlenme aşamasına kadar, iletişimin kötü işlenmesine veya tümüyle engellenmesine neden olan her şey gürültü olarak adlandırılabilir(Bayrak, 1995: 104). Gürültü kaynakları; Mikrofondaki bir arıza, işitme bozuklukları, çevreden kaynaklanan gürültüler olabileceği gibi dargınlık, anlaşmazlık, yanlış anlama ve yorumlama, önyargı, inanç ve değer yargıları ve görüş farklılıklarını da iletişimi engelleyen gürültü engelleri içerisinde saymak mümkündür.
4.Engel: Dil İle İlgili Engeller;	Dili oluşturan kelimeler ve cümleler, yönelttikleri kimselerin bilgi, deneme ve düşüncelerinin etkisinde anlam kazanır. Ama karmaşık bir şekilde kullanılırsa, bir iletişim engeline dönüşebilmektedir. İletişimde mesajın oluşturulmasında kullanılan işaretlerin anlamlandırılması düz ve yan anlam olarak iki şekilde seçilebilmektedir(Erdoğan, 2002:123).Kaliteli iletişim sürecinde ne kadar basit, yalın ve açıklayıcı bir dil kullanılırsa, iletişim o kadar sağlıklı ve kaliteli işleyecektir.

Psikolojik ve Sosyal Engeller

İletişim sürecine katılan bireylerin, kendi kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bu engel ve bozukluklar, bireylerin sahip oldukları duygu, düşünce ve değer yargılarından; onların amaçları, tutum ve davranışları, düşünce çerçeveleri, iletişimin konusuna duydukları ilgiye; algılama ve dinleme becerilerinden içinde yetiştikleri sosyo-kültürel ortamın farklılığına kadar geniş bir yelpazeye sahip olmaktadır(Türkmen,2000:19). Bu engelleri aşağıdaki şekilde (Şekil.1.) toplamak mümkündür;

Psikolojik ve Sosyal Engeller

İletişim amacının belirlenmemesi: Doğru mesajın, doğru zamanda, doğru araçla, doğru kişilere iletebilmesinin koşulları sağlanmalıdır.

Önyargılar: Kalıplaşmış düşünceler, insanların kafalarında yer alan katılaşmış, çoğunlukla farkında olunmadan taşınan bir takım kesin düşünceler olarak tanımlanabilmektedir. İnsanlar, genellikle bu tür düşüncelerinin doğru olup olmadığını denemeye yönelmez ve bu düşüncelerini değiştirebilecek nitelikteki her türlü bilgiden uzak dururlar (Dökmen, 1998:87).

Görüş farklılıkları: İletişimi kuran taraflar aynı fikirde değilse, ciddi görüş ayrılıkları varsa ve özellikle bu görüş ayrılıkları inanç ve değer sistemleri ile ilgili ise sağlıklı ve kaliteli bir iletişim kurmak mümkün olmayacaktır (Eren, 2000:344).

Algılama farklılıkları: Kişiler farklı olaylara, durumlara, bilgilere ilgi gösterebilmekte ya da aynı olay veya durumları farklı düzeyde algılamaktadırlar. Bu nedenle yanlış ya da eksik algılamalar sonucu iletişimde engeller ortaya çıkabilmektedir. Diğer bir ifade ile alıcının seçici algılaması nedeniyle iletilen mesajın göndericisinden bağımsız olarak mesajı algılayabilmekte ve algıladığı şekilde tepkide bulunmaktadır. Bu nedenle de toplam iletişim başarısı algılayanın ne algıladığına bağımlı olarak gerçekleşmektedir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:180).

Tutum ve davranışlar: Tutumların yarattığı iletişim engelleri;

1. Kişinin kendisine karşı tutumu: Kişi iletişim konusunda kendisine güveniyorsa istediği mesajları iletmekteki başarı şansı yüksek olacaktır.
2. Kişinin konuya karşı tutumu: iletmek istenen mesajın konusuna ilgi duymayan, ona karşı olumlu bir tutumu olmayan kişi iletişimde başarısız olacaktır.
3. İletişime katılanların birbirlerine karşı tutumları: gönderici alıcıya karşı olumlu bir tutuma sahipse istediği mesajı iletmeye daha kolay olacaktır. Tam tersi durumda da söz konusu olmaktadır.

Kişiler, tutumların olumlu-olumsuz, çekici-itici olmaları durumuna göre iletişimde bulunmaktadır. Bu bağlamda bir tutum ne kadar aşırı ve güçlü ise onu değiştirmek o derece güç olacaktır. Bu güçlü tutumlar iletişim engeli olmaya devam edeceklerdir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:181).

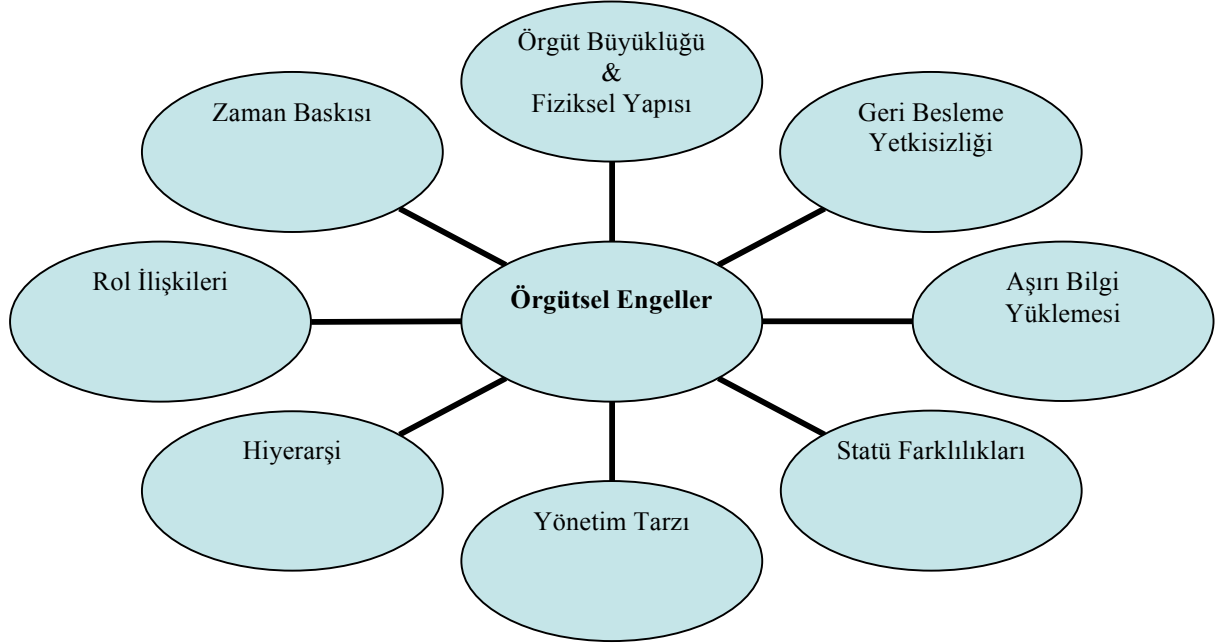
Sosyo-kültürel farklar: Sosyo-kültürel yapı bakımından farklı olan kişiler birbirlerini tanımadıklarından dolayı mesajın kodlanmasında ve çözümlenip yorumlanmasında hatalar olabilecektir. Bu tip kültürel farklılıklar nedeniyle iletişim sürecinde bozulmalar yaşanabilmektedir. İletişim sürecinin başarıya ulaşmasında önemli bir yere sahip olan sosyo-kültürel değerlerin, dikkate alınması iletişim sürecinin engellere takılmadan başarıya ulaşması için gerekmektedir.

Sahip olunan bilgi düzeyi: İletişime katılanların eğitim durumu, mesajın konu ve kapsamı hakkında sahip oldukları bilgilerle ilgilidir. Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde gönderici ve alıcı arasında bir engel oluşturur. Gönderici, bilgi eksikliği nedeniyle mesajın içeriğinde boşluklar bırakırsa, alıcının algıladığı mesaj gönderilen mesajdan farklı olacaktır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008:182).

Şekil 1: Kaliteli İletişimi Engelleyen Psikolojik ve Sosyal Engeller

Örgütsel Engeller

Örgütler toplum yaşamının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Örgütler bireylerden oluşabileceği gibi belirli grupların birleşmesiyle de oluşabilmektedir. Örgütler yaşamsal faaliyetlerini sürdürmek için etkili ve kaliteli bir iletişime sahip olmalıdırlar ancak ne var ki örgütler kendi iletişim engellerini kendileri yaratırlar. Bunun sonucunda da başarılı bir iletişim sağlayamadıklarından yaşamsal fonksiyonları belirli zaman periyodunda düşüş göstermektedir. Aşağıda (Şekil.2.) belirtilen engeller örgütlerin kendi içlerinde ürettikleri ve bu bağlamda iletişimlerini engelleyen etmenler olarak karşımıza çıkmaktadır.



Şekil 2: Kaliteli İletişimi Engelleyen Örgütsel Engeller

İLETİŞİM ENGELLERİNİN GİDERİLMESİ

Yukarıda kaliteli iletişimin oluşmasına engel olan etmenlere değindikten sonra bu bölümde bu engellerin nasıl giderilmesi gerektiğine değinmeye çalışılacaktır. İletişim engellerini ortadan kaldırmak için, bireyler ya da örgütler ilk aşamada bazı yöntemleri uygulamaları gerekmektedir. Bunlar;(Tutar ve Yılmaz,2010:87)

- Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayabileceği ve algılayabileceği şekilde kullanılmalıdır,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda çizim, resim, yazı gibi semboller şeklinde de olmalıdır,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar alıcının ilgisini çekecek şekilde biçimlenmelidir,
- Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir,
- İletişim çevresi iletişime elverişli duruma getirilmelidir,
- Mesajın anlaşılığın anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmelidir.

İletişim engellerini ortadan kaldırmanın en etkili yolu, öncelikle engelin ne olduğunu saptamak ve daha sonra bu engeli ortadan kaldırmak için yapıcı faaliyetlere başvurmaktır. İletişimde oluşabilecek çeşitli engeller yapılan literatür araştırması sonucunda ulaşılan başlıca veriler ışığında, aşağıdaki tabloda sıralanmış yöntemler kullanılarak ortadan kaldırılmaktadır.

*Algılama Farklılıklarını ortadan kaldırmak	*Gürültü engelini ortadan kaldırmak	*Güvensizliği ortadan kaldırmak	*Geri bildirim kullanmak
*Dil farklılıklarını ortadan kaldırmak	*Duygusal reaksiyonları ortadan kaldırmak	*Ağdalı ifadelerden kaçınmak	*Pekiştirme kullanmak
*Basit dil kullanmak	*Sözleri davranış ve tutumlarla desteklemek	*Yüz-yüze iletişim kurmak	*Farklı ancak uygun kanallar kullanmak
*Örgütteki bireylerin iletişim konusunda eğitimini desteklemek	*Sürekli iyileştirmeyi sağlamak	*Empati kurmak	*İlgi uyandırmak

Tablo2. Kaliteli İletişimi Engelleyen Engelleri Giderme Yolları

SONUÇ

Bir iletişimde etkililiği gerçekleştirmek amaç olmakla birlikte her zaman ulaşılabilecek bir sonuç değildir. Sosyal psikologlara göre, mükemmel ve etkili bir iletişim, kaliteli bir iletişim ütopyasıdır. Çünkü kişiler arasındaki iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz olarak ortaya çıkan bir takım eğilimlerle tahrif edilmekte, bozulmakta ve yanlış yorumlanmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken husus, iletişimin kalitesine etki eden faktörlerle ilgilidir. Bu nedenle, yapılan araştırmada iletişimin etkili olarak gerçekleşmesinde önemli olan bu faktörlerin neler olduğuna geniş bir şekilde yer verilmiş olup bunları giderme yolları için alınması gereken önlemler açıkça belirtilmiştir. Bu bilgiler ışığında bireylerin ya da örgütlerin daha kaliteli bir iletişim ağına sahip olabilmeleri hedeflenmiş ve yapılan araştırma sonucunda görülmüştür ki bu engelleri yok etmesini bilen birey ya da örgütlerin başarılı iletişim kurdukları, bu kaliteli iletişim sonucunda yaşam döngülerinde kaliteyi yakalamaya doğru bir adım daha yaklaşmalarını sağlamaya ışık tutması beklenmektedir.

Kaynakça

- Bayrak, S.(1995), Örgütlerde Etkili İletişim ve Yönetimi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Erzurum.
- Davson, S.(1986), Analysing Organization, Macmillan Education Lmt, Hong Kong.
- Dökmen, Ü.(1998), İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 8.Baskı, İstanbul.
- Erdoğan, İ.(2002), İletişimi Anlamak, Erk Yayınları, Ankara.
- Eren, E.(2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M.(2008), Örgütlerde İletişim, Arıkan Yayıncılık, İstanbul.
- Tutar, H.(2003), Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H ve Yılmaz, M.K.(2010), Genel İletişim Kavram ve Modeller, Seçkin Yayıncılık, 7.Baskı, Ankara.
- Türkmen, İ.(2000), Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli, MPM, No:480,3.Baskı, Ankara.
- Yatkin, A. ve Yatkin, Ü.(2006), Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayınevi, 2.Baskı, Ankara.